



UNIVERSITAS NASIONAL

**EFEKTIVITAS PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK MELALUI *CITIZEN RELATION MANAGEMENT*
(CRM) PADA SUKU DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA ADMINISTRASI JAKARTA
SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

AGIS NIR NAJWAN

213515516121

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

AGUSTUS, 2025



NASIONAL UNIVERSITY

***EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICE COMPLAINT
MANAGEMENT THROUGH CITIZEN RELATION
MANAGEMENT (CRM) AT THE POPULATION AND CIVIL
REGISTRATION OFFICE OF THE SOUTH JAKARTA
ADMINISTRATIVE CITY***

THESIS

*Submitted as one of the requirements to obtain a Bachelor of Public
Administration (S.AP) degree*

AGIS NIR NAJWAN

213515516121

***FACULTY OF SOCIAL & POLITICAL SCIENCES
PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM***

AUGUST, 2025



PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agis Nir Najwan
NPM : 213515516121
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
Melalui Citizen Relation Management (CRM) Pada Suku
Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota
Administrasi Jakarta Selatan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, pemaparan dan hasil analisis saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terbukti adanya penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat, dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 06 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



Agis Nir Najwan



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Agis Nir Najwan
NPM : 213515516121
Program Studi : Administrasi Publik
Konsentrasi : -
Judul Skripsi : Efektivitas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Citizen Relation Management (CRM) pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Selatan
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional

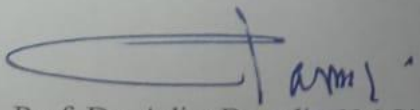
Disetujui untuk diujikan

Jakarta, Agustus 2025

UNIVERSITAS NASIONAL

Dosen Pembimbing

Ketua Prodi Administrasi Publik


Prof. Dr. Adjat Daradjat, M.Si.


Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Agis Nir Najwan
NPM : 213515516121
Program Studi : Administrasi Publik
Konsentrasi :
Efektivitas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan
Judul Skripsi : Publik Melalui Citizen Relation Management
(CRM) pada Suku Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Selatan
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional

Disahkan

Jakarta 27 Agustus 2025

Dosen Pembimbing


Prof. Dr. Adjat Daradjat, M.Si.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Aosi Yuli Eirdaus, S.I.P., M.Si.



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Agis Nir Najwan

NPM : 213515516121

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Efektivitas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan

Publik Melalui Citizen Relation Management (CRM) pada Suku
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi
Jakarta Selatan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Sahrudin, S.IP., M. Si.

Penguji 1 : Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si.

Penguji 2 : Prof. Dr. Drs. Adjat Daradjat, M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 27 Agustus 2025

ABSTRAK

Nama : Agis Nir Najwan
NPM : 213515516121
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Efektivitas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui *Citizen Relation Management* (CRM) pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Selatan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui *Citizen Relation Management* (CRM) pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Fokus penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut Richard M. Steers yang terdiri dari pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi CRM sudah cukup efektif, hal ini dilihat dari semakin meningkatnya jumlah aduan yang disampaikan melalui CRM dan respon yang diberikan oleh petugas dalam menindaklanjuti laporan masyarakat. Dalam pencapaian tujuan, CRM mampu menjadi media penghubung antara masyarakat dengan pemerintah, serta menjadi instrumen penguatan pengawasan dan kontrol terhadap pelayanan publik. Pada aspek integrasi, CRM mendorong kerja sama yang baik antar instansi terkait dalam menanggapi aduan masyarakat. Sedangkan pada aspek adaptasi, CRM mampu menyesuaikan dengan perkembangan teknologi serta kebutuhan masyarakat. Namun, masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia yang menangani pengaduan serta belum meratanya pemahaman masyarakat terkait pemanfaatan aplikasi CRM. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kapasitas SDM serta peningkatan sosialisasi kepada masyarakat untuk lebih mengoptimalkan pemanfaatan CRM.

Kata Kunci: Efektivitas, Pengaduan Pelayanan Publik, *Citizen Relation Management* (CRM), Disdukcapil Jakarta Selatan, Digitalisasi Pemerintahan.

ABSTRACT

Name : Agis Nir Najwan
NPM : 213515516121
Study Program : Public Administration
Thesis Title : *EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICE COMPLAINT MANAGEMENT THROUGH CITIZEN RELATION MANAGEMENT (CRM) AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF THE SOUTH JAKARTA ADMINISTRATIVE CITY*

This study aims to determine how the effectiveness of managing public service complaints through Citizen Relation Management (CRM) at the Population and Civil Registration Office of the South Jakarta Administrative City. This research uses a descriptive qualitative method with a case study approach. Data collection techniques were carried out by interview, observation, and documentation. The focus of this research uses the theory of effectiveness according to Richard M. Steers which consists of goal achievement, integration, and adaptation. The results showed that in general the management of public service complaints through the CRM application was quite effective, this was seen from the increasing number of complaints submitted through CRM and the response given by officers in following up on community reports. In achieving goals, CRM is able to become a medium for connecting the community with the government, as well as an instrument for strengthening supervision and control of public services. In the aspect of integration, CRM encourages good cooperation between related agencies in responding to community complaints. Meanwhile, in the aspect of adaptation, CRM is able to adjust to technological developments and community needs. However, there are still some obstacles such as limited human resources handling complaints and uneven public understanding regarding the utilization of CRM applications. Therefore, it is necessary to strengthen the capacity of human resources and increase socialization to the community to further optimize the use of CRM.

Keywords: Effectiveness, Public Service Complaints, Citizen Relation Management (CRM), South Jakarta Disdukcapil, Government Digitalization.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya. Atas karunia-Nya, penulis diberikan kesehatan, kekuatan, dan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, “Efektivitas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui *Citizen Relation Management* (CRM) pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Selatan.” Salah satu syarat untuk menempuh pendidikan di Program Studi Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang akan melanjutkan ke jenjang Sarjana Administrasi Publik (S1) adalah menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Atas bantuan, dukungan, dan arahan dari berbagai pihak, proses penyusunan dan penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
3. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP., selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si., selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional.
5. Bapak Khoirul Abror Ad-Dluha Ghoni, S.AP., M.AP., selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional.
6. Bapak Prof. Dr. Adjat Daradjat, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan, ilmu, dan wawasan yang mendalam selama masa perkuliahan di Program Studi Administrasi Publik, dan sangat membantu kelancaran penulisan tesis ini.
7. Bapak Aberar Guridno, M.AP., selaku dosen pembimbing II yang selalu sabar, selalu meluangkan waktu, selalu memberikan arahan serta dukungan kepada peneliti.

8. Ibu Yuswarni, S.AP., MPA., selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis yang telah banyak memberikan ilmu dan wawasan selama penulis berkuliah di Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional.
9. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
10. Ibu Bintang Juara Suspita, selaku Kepala Seksi Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Selatan yang telah memberikan izin untuk saya melakukan penelitian.
11. Kedua orang tua penulis Bapak Ahmad Selih dan Ibu Linawati yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, dan doa yang tak pernah henti. Tanpa doa dan dorongan dari kedua orang tua, penulis tidak akan mampu menyelesaikan perkuliahan ini dengan baik. Terima kasih atas segala pengorbanan, kasih sayang, dan perhatian yang telah diberikan selama ini.

Terakhir, penulis yakin bahwa skripsi ini akan bermanfaat bagi mereka yang membutuhkannya dan bagi para pembaca. Lebih jauh, penulis mengakui bahwa teori ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menghargai masukan dan rekomendasi bermanfaat yang dapat mendukung penelitian di masa mendatang.

Jakarta, 6 Agustus 2025

Arguan

Agis Nir Najwan

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
FORM PERSETUJUAN REVISI.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5. Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2. Teori Efektivitas	Error! Bookmark not defined.
2.2.1. Efektivitas	Error! Bookmark not defined.
2.2.2. Pengukuran Efektivitas	Error! Bookmark not defined.
2.2.3. Aspek-aspek Efektivitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.4. Pendekatan Efektivitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.3. Teori Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.3.1. Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.3.2. Prinsip Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.3.3. Manajemen Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.

2.4.	Teori <i>Electronic Government (E-Government)</i>	Error! Bookmark not defined.
2.5.	<i>Citizen Relation Management (CRM)</i> ...	Error! Bookmark not defined.
2.3	Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....		Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1.	Pendekatan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.	Penentuan Informan.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.	Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.	Teknik Analisis Data dan Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1.	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.2.	Teknik Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.	Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.	Jadwal Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV		Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1.	Gambar Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.	Sejarah Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Selatan.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.	Gambaran Umum Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Selatan	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.	Tugas dan Fungsi Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Selatan	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.	Visi dan Misi Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Selatan.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.5.	Struktur Organisasi Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan	Error! Bookmark not defined.
4.2.	<i>Citizen Relation Management (CRM)</i> ...	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.	Aplikasi <i>Citizen Relation Management (CRM)</i>	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Aplikasi <i>Citizen Relation Management (CRM)</i> Petugas	Error! Bookmark not defined.
4.2.3.	Kanal Pengaduan <i>Citizen Relation Management (CRM)</i>	Error! Bookmark not defined.

4.3.	Efektivitas <i>Citizen Relation Management</i> (CRM)	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.	Pencapaian Tujuan.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2.	Integrasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.3.	Adaptasi	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....		Error! Bookmark not defined.
PENUTUP		Error! Bookmark not defined.
5.1.	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2.	Saran	Error! Bookmark not defined.
5.2.1.	Saran Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.2.	Saran Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN		Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Penentuan Informan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Data Pengaduan CRM Tahun 2024	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	13 Kanal Pengaduan CRM.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1. 2	Rekapitulasi Pengaduan CRM Tahun 2024	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1	Kantor Disdukcapil Jakarta Selatan..	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 2	Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 3	Aplikasi CRM Petugas	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 4	Laporan Privat	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 5	Laporan Publik	Error! Bookmark not defined.

